

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* UNTUK LAYANAN PUBLIK

Titi Darmi

Jurusan Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Abstract: Implementation of Good Governance for Public Service. This study by the low background backs of public service integrity shaped field of administrative services, namely E-ID documents, Business License and IMB in Bengkulu city government according to a Commission survey last 3 years (2011, 2012, 2013). Suspected cause is the values of good governance in the public service have not been applied in Bengkulu city government. The purpose of this study to determine the extent of the application of the principles of good governance in the service of making the E-ID card, Business License and IMB in Bengkulu city government. The research method is through a qualitative approach in the form of a case study with the technique of in-depth interviews, observation and documents. The informants are employees who have contributed to the publication of administrative services in the form of documents. The results showed that basically the municipal government of Bengkulu in this case BP2T, Department of City Planning, Department of Industry and Trade, and the dept and the District Se-town Bengkulu already begun to implement the principles of good governance for public service E-KTP, Business License and IMB, though not appropriate with community expected. The cause is for service: 1) E-ID card due to several things, for example the policy is still centralized in terms of printing blank ID cards carried by the center; 2) License and IMB, both this public service appointments and timeliness of completion has not been in accordance with the SOP due to service in Bengkulu city government is still implementing a one-stop service. The researchers suggest, the municipal government in the future should use the pattern of one-stop service.

Abstrak: Penerapan Prinsip *Good Governance* untuk Layanan Publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya integritas layanan publik bidang layanan administrasi berbentuk dokumen yaitu E-KTP, SIUP dan IMB di Pemkot Bengkulu menurut hasil survey KPK 3 tahun terakhir (2011, 2012, 2013). Diduga penyebabnya adalah nilai-nilai *good governance* dalam layanan publik belum diterapkan di Pemkot Bengkulu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana penerapan prinsip *good governance* pada layanan pembuatan E-KTP, SIUP dan IMB di Pemkot Bengkulu. Metode penelitian adalah melalui pendekatan kualitatif berupa telaah kasus dengan tehnik wawancara mendalam, observasi dan dokumen. Informan penelitian ini adalah pegawai yang mempunyai kontribusi atas terbitnya layanan administrasi berupa dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya Pemkot Bengkulu dalam hal ini BP2T, Dinas Tata Kota, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan Dukcapil serta Kecamatan se-Kota Bengkulu sudah mulai melaksanakan prinsip *good governance* untuk layanan publik E-KTP, SIUP dan IMB, meskipun belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Penyebabnya adalah untuk layanan: 1) E-KTP dikarenakan beberapa hal misalnya kebijakan masih bersifat sentralisasi dalam hal pencetakan blangko KTP dilakukan oleh pusat; 2) SIUP dan IMB, kedua layanan publik ini janji dan ketepatan waktu penyelesaiannya belum sesuai dengan SOP disebabkan layanan di Pemkot Bengkulu masih menerapkan pola layanan satu atap. Saran peneliti, Pemkot di masa yang akan datang sebaiknya menggunakan pola layanan satu pintu.

Kata Kunci: prinsip GG, layanan publik E-KTP, SIUP dan IMB

PENDAHULUAN

Dalam era otonomi, pemerintah daerah mempunyai kewajiban melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan nilai-nilai *good governance*, seiring banyaknya tuntutan masyarakat kepada pemda dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi layanan publik. Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah : 1) Pelayanan administratif; 2) Pelayanan barang; dan 3) Pelayanan jasa. Wujud pelayanan administrative adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Pelayanan secara administratif adalah aktivitas layanan yang menerbitkan dokumen misalnya pembuatan KTP, IMB dan SIUP.

Menurut Sudarmayanti (2004), bahwa pemerintah yang menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam mengelola Negara akan terwujudnya 1) Penyelenggaraan Negara yang professional, transparan, dan akuntabel; 2) Negara bebas dari korupsi, nepotisme dan menjadi sebuah Negara yang kredibel; 3) Penyelenggaraan Negara yang peka, sensitif terhadap kepentingan dan aspirasi rakyat. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan, penyelenggaraan Negara yang melaksanakan penerapan nilai-nilai *good governance* akan berimplikasi meningkatkan kesejahteraan rakyat dan merupakan program strategis menutup cela para pelaku kebijakan untuk melakukan tindak korupsi serta masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas.

Untuk melaksanakan layanan yang berkualitas salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan roda birokrasi. Sejalan dengan United Nations Development Public (UNDP) bahwa prinsip-prinsip *good governance* yang harus dilakukan pemerintah adalah : 1) Partisipasi, kebijakan yang diambil sesuai dengan keinginan/harapan masyarakat; 2) Transparansi, semua informasi baik kinerja, program dan lain-lain dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat; 3) Akuntabilitas, pemerintah sebagai pelaku kebijakan/program berkewajiban melakukan pertanggungjawaban apa yang telah dilakukan sesuai dengan konstitusi; 4) Keadilan, para pelaku birokrasi dalam melayani masyarakat tidak membedakan satu dengan yang lain; 5) Kepastian Hukum, hukum diberlakukan sama tanpa diskriminasi; 6) Beroreintasi pada consensus, kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan mengakomodir semua kepentingan masyarakat; 7) Efesien dan efektif, dalam melaksanakan program/kebijakan hasil yang didapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada; 8) Daya tanggap; pemerintah/birokrasi sensitive terhadap kepentingan masyarakat.

Pemkot Bengkulu belum melaksanakan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik,

terbukti 3 (tiga) tahun (2011, 2012, 2013) hasil survey KPK tentang integritas layanan publik. Pemkot Bengkulu mendapatkan label zona merah dalam hal pelayanan publik, meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lebih lanjut hasil survey Kemitraan Partnership For Governanve Reform mengatakan bahwa tata kelola pemerintahan di Provinsi Bengkulu terburuk peringkat ke 3 se Indonesia atau memiliki angka 4,77 persen, jauh di bawah nilai rata-rata nasional 5,60.

Berdasarkan penelitian pendahuluan, peneliti menemukan indikator masih berbelit-belitnya layanan yang diberikan oleh Pemkot Bengkulu dan kepastian waktu belum didapatkan oleh masyarakat karena tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Untuk layanan KTP ketidakpastian kapan selesai terbitnya KTP, tidak bisa ditentukan. Warga, untuk sementara hanya diberikan surat keterangan kependudukan oleh kecamatan. Penyebabnya, kebijakan pencetakan blangko oleh pusat, daerah hanya bersifat menunggu, keterlambatan pusat menyampaikan blangko ke daerah sudah berlangsung semenjak tahun 2013 sampai sekarang.

Untuk layanan SIUP dan IMB berdasarkan Perwal nomor 124 tahun 2009 tentang Standard Operating Procedure (SOP) bahwa untuk layanan SIUP waktu penyelesaian paling lama 5 hari kerja, tetapi rata-rata implementasi hasil kerja 8 sampai dengan 14 hari kerja. Sementara untuk layanan IMB waktu penyelesaian izin paling lama 7 hari, rata-rata penyelesaian hasil kerja sampai terbit dokumen 14 hari sampai dengan 60 hari kerja, dikonfirmasi penyebab lamanya penyelesaian SIUP dan IMB tersebut, ketidaksiapan tim teknis di Kantor Perindustrian dan Perdagangan serta di Dinas Tata Kota.

Kebijakan pusat yang berimplikasi pada ketidakpastian warga mendapatkan hak layanan berupa KTP, membuat para pelaksana layanan pembuatan KTP di Kecamatan dan Dukcapil tidak bisa berbuat banyak, perlu ketegasan pimpinan daerah (Wali Kota) untuk mengkoordinasikan kepada Kementerian Dalam Negeri,

segera mengambil tindakan agar tidak merugikan masyarakat. Pembuatan SIUP dan IMB yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan menggambarkan bahwa ketidaksiapan dukungan Tim teknis, selain itu jarak tempat kantor Badan penyelenggaraan Perizinan terpadu (BPPT) dan kantor Dinas terkait sangat jauh. Solusi untuk mengefektif dan mengefesiensikan waktu layanan Pemkot perlu menerapkan layanan terpadu satu pintu.

Dari uraian singkat di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Pemkot Bengkulu menerapkan prinsip *good governance* dalam melayani kepentingan masyarakat kota Bengkulu dalam hal pembuatan KTP, SIUP dan IMB.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data primer dan sekunder, melalui observasi, wawancara dan dokumen. Objek penelitian dilakukan di BPPT Kota Bengkulu, Dinas Tata Kota Bengkulu, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bengkulu, Dukcapil Kota Bengkulu dan Kantor Camat Sekota Bengkulu. Informan dalam penelitian ini adalah 50 orang. Teknik pengambilan informan menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, display data, pengambilan keputusan dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauhmana penerapan prinsip *good governance* dalam layanan pembuatan KTP, SIUP dan IMB di Pemkot Bengkulu. Peneliti mengacu pendapat yang dikemukakan oleh United Nations Development Public (UNDP) bahwa prinsip-prinsip *good governance* yang harus dilakukan pemerintah dalam mengelola pemerintahannya. Dari delapan prinsip *good governance* yang dikemukakan UNDP peneliti hanya menganalisis lima prinsip dasar *good governance* yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, efektif dan efisien, karena 5 hal ini yang menjadi dasar

prinsip dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik. Secara deskriptif akan dijabarkan sebagai berikut:

Partisipasi

Partisipasi merupakan sendi pembangunan birokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* yang akan meningkatkan pemberdayaan serta kapasitas masyarakat yang berorientasi kepentingan masyarakat. Sejalan dengan PP Menpan nomor 13 tahun 2009 bahwa salah satu model untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui partisipasi dengan cara menerima pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai user layanan. Dalam memutuskan kebijakan tentang layanan pembuatan KTP, SIUP dan IMB. Pemkot Bengkulu hendaknya dapat mengelola pengaduan/keluhan sebagai aksi nyata untuk perbaikan dalam meningkatkan layanan pembuatan KTP, SIUP dan IMB.

Pemkot Bengkulu belum menampung keluhan/klim masyarakat, terkonfirmasi belum adanya tempat/kotak saran atau media yang disediakan untuk menyampaikan keluhan proses layanan yang dilakukan penyedia layanan dalam hal ini kantor BPPT, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Tata Kota, Dukcapil dan kantor-kantor Kecamatan di Kota Bengkulu. Untuk menjalankan prinsip partisipasi penyedia layanan dalam hal ini Pemkot Bengkulu penting menyediakan media penyampaian keluhan, soal media bisa berbentuk apa saja tergantung kreatifitas penyedia layanan. Misalnya menampung keluhan dengan memanfaatkan social media, menyediakan kotak saran di setiap pojok kantor dan sebagainya.

Transparansi

Konsep transparansi merupakan segala aspek atau perihal dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna layanan yaitu masyarakat kota Bengkulu. Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara

dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat Bengkulu. Hal di atas menunjukkan indikator penerapan transparansi sebagai prinsip *good governance* sudah dilaksanakan.

Untuk layanan KTP, SIUP, IMB di Pemkot Bengkulu, terkonfirmasi semua itu sudah dilakukan, apa bila kita datang dan bertanya ke kantor penyedia layanan, di semua kantor penyedia layanan sudah memiliki SOP, Mekanisme, persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Tapi sayang indikator belum mudah diakses oleh pengguna/ masyarakat Kota Bengkulu masih terjadi, misalnya di BPPT, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Tata Kota, Dukcapil dan kantor-kantor Kecamatan di Kota Bengkulu belum memanfaatkan internet untuk mensosialisasikan persyaratan yang harus disiapkan untuk membuat KTP, SIUP dan IMB, untuk dapat mengetahui semua persyaratan dan lain-lain, user harus datang ke kantor-kantor layanan, sehingga user terpaksa harus bolak-balik.

Akuntabilitas

Penyelenggara Negara sebagai pelaksana konsitusi yang dimandatkan oleh rakyat. Penyedia layanan mempunyai kewajiban bertanggungjawabkan hasil kerja kepada sipemberi mandat. Dalam layanan KTP akuntabilitas layanan yang dilakukan oleh Kecamatan dan Dukcapil kota Bengkulu belum sesuai dengan konstitusi, bisa dilihat dari indikator waktu dan akurasi pelayanan KTP tidak jelas kapan selesainya pembuatan KTP, disebabkan pencetakan blangko KTP oleh pusat tidak kunjung datang. Kebijakan pencetakan blangko oleh pusat menghambat proses layanan KTP di Kota Bengkulu.

Hasil wawancara kepada Kepala Dukcapil, kalau pencetakan blangko KTP diserahkan oleh daerah, diyakinkan, penyelesaian pembuatan layanan KTP akan selesai dua hari kerja. Penulis menyimpulkan kesalahan ada di regulasi. Untuk layanan SIUP dan IMB, terdapat indikator be-

lum akuntabilitas penyelenggara Negara, terkonfirmasi ketidak sesuai pelaksanaan Perwal tentang SOP, dengan kenyataan di lapangan. Layanan SIUP, berdasarkan Perwal penyelesaian pembuatan SIUP, selesai dalam waktu 5 hari kerja, pada kenyataannya, implementasi hasil kerja terlaksana selama 7 s/d 14 hari kerja. Sementara untuk layanan IMB berdasarkan Perwal penyelesaian pembuatan IMB 7 hari kerja, realnya penyelesaian pembuatan IMB bisa selesai 14 s/d 60 hari kerja. Dari kasus ketidakpatuhan para pelaku layanan atau penyelenggara dalam melaksanakan kebijakan Wali Kota menjadi indikator pelaksanaan layanan SIUP dan IMB belum akuntabel.

Daya Tanggap

Merupakan sikap yang *care*, cepat respon, ramah, aspiratif penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan. Daya tanggap, untuk layanan pembuatan KTP, sudah berjalan dengan baik, terkonfirmasi pada saat masyarakat ingin membuat KTP, petugas dengan sabar menjelaskan tatacara, mekanisme dan kenapa KTP belum bisa dicetak lebih cepat. Akan tetapi masyarakat bisa saja merasa dirugikan karena regulasi yang ada. Misalnya pada saat peneliti melakukan wawancara kepada Kasi Layanan Umum di kecamatan, ada salah satu warga datang mengatakan surat keterangan kependudukan yang dikeluarkan sebagai pengganti KTP, tidak bisa digunakan pada saat warga mau buka rekening di bank.

Untuk layanan pembuatan SIUP dan IMB, daya tanggap petugas sudah berjalan dengan baik, terkonfirmasi juga pada saat masyarakat datang untuk melakukan pembuatan SIUP dan IMB, petugas dengan ramah, menjelaskan persyaratan yang harus disediakan oleh pengguna layanan. Berdasarkan observasi pada saat penelitian ada user IMB, bertanya kepada petugas BPPT kapan selesainya pembuatan IMB tersebut, dengan lancar petugas BPPT menjawab 14 hari kerja, bisa lebih tergantung kondisi tim teknis di dinas terkait. Peneliti mendalami, kenapa waktu penyelesaian layanan tidak sesuai dengan

Perwal, disebabkan dukungan tim teknis dinas terkait belum memadai.

Efektif dan Efisien

Dimaknai menjamin terselenggaranya proses layanan kepada masyarakat dengan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab. Layanan KTP belum berjalan efektif dan efisien, dalam pembuatan KTP, banyak tahap yang harus dilalui, pengguna mendapatkan rekomendasi RT/RW. Setelah itu ada pengantar dari Kelurahan, dengan membawa pengantar kelurahan dan kartu keluarga, pengguna baru ke Kecamatan, mengadakan rekam KTP. Kemudian barulah pihak kecamatan ke Dukcapil untuk memproses validasi kependudukan, pengguna hanya bisa menunggu dengan waktu yang tidak pasti.

Menurut hemat penulis, perlu penghematan tahapan proses yang dilakukan pengguna, misalnya, pengguna cukup datang ke kantor kecamatan dengan membawahi kartu keluarga saja, semua proses pembuatan KTP selesai di kecamatan dan termasuk pejabat yang menandatangani KTP cukup di kecamatan disebut dengan desentralisasi kewenangan. Untuk layanan SIUP dan IMB, pelaksanaan pengurusan SIUP dan IMB, belum berjalan dengan efektif dan efisien, terbukti Pemkot Bengkulu masih mengadopsi sistem pelayanan satu atap, yang berimplikasi proses layanan menggunakan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan SOP. Agar prinsip efektif dan efisien dalam pembuatan SIUP dan IMB, kerja keras para pelaku penyelenggaraan layanan untuk merubah pola layanan, dari pola satu atap menjadi manajemen layanan satu pintu, maksudnya semua proses layanan dilakukan dalam satu kantor dan tim teknis berada di kantor BPPT, bukan di kantor dinas terkait.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam layanan pembuatan KTP, SIUP dan IMB di Pemkot Bengkulu, dapat diinterpretasikan bahwa dari lima dasar prinsip *good governance* ada tiga prinsip, yaitu partisipasi, akuntabilitas dan efektif

dan efisien, terkonfirmasi belum diterapkan oleh penyelenggara layanan dalam melayani masyarakat Kota Bengkulu. Sementara dua prinsip *good governance* yaitu transparansi dan daya tanggap sudah mulai diterapkan, walaupun ada beberapa catatan misalnya kurang kreatifnya petugas dalam memanfaatkan internet, sehingga informasi tentang mekanisme, persyaratan pembuatan KTP, SIUP dan IMB, agak sulit ditemukan kecuali kalau pengguna datang ke objek layanan. Agar efektif dan efisien pelaksanaan layanan SIUP, IMB, Pemkot Bengkulu merubah paradigma pelayanan perizinan dari pola satu atap, menjadi pola satu pintu dan untuk melaksanakan nilai-nilai *good governance*, perlu ketegasan, kerja keras serta komitmen jajaran Pemkot Bengkulu, dalam melaksanakan kebijakan yang berorientasi kepada kepentingan publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Jakarta.
- Dwi Payana, 2007. Penerapan Prinsip *Good Governance*, *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
- Gulo, 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia.
- Kemenpan, 2003. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Nugroho, Riant, 2009. *Kebijakan Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Komisi Pemberantasan Korupsi RI, 2013. *Hasil Penelitian*, dipublikasikan di situs KPK RI.
- Osborne, David dan Peter Plastrik, 2001. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM dan CV. Teruna Grafi
- Santosa, Purwo, 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: JPP FISIP UGM.

- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance 3: Pemerintahan yang Baik, Good Corporate Governance, dan Tata Kelola Perusahaan*. Jakarta: Mandar Jaya.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- World Bank. 2003. Penguatan *Good Governance*. Halaman 3 dibuat pada 15 Januari 2003.